OUTILS DE GESTION DE PROJET

ITIL 5 Foundation : comprendre le cadre, structurer les services et se certifier

Une direction informatique jugée sur sa disponibilité mais dépourvue de langage commun accumule les frictions. Les incidents et les demandes se traitent dans le même flux, les changements passent sans évaluation et personne ne sait dire ce qu'un service coûte réellement ni ce qu'il apporte au métier. Ces trois jours présentent le cadre ITIL dans sa version Foundation avec ses principes directeurs sa chaîne de valeur et ses pratiques de gestion des services. Chaque notion est illustrée sur un service réel puis transposée au contexte des participants. La session prépare également au format de l'examen de certification.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 jours — 21 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 2 250 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Techniciens et responsables de production informatique chefs de projet responsables de support et pilotes de processus de la direction des systèmes d'information.

PRÉREQUIS
Une expérience de la production ou du support informatique est nécessaire pour tirer parti des exemples traités.

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Expliquer la notion de service et les composantes de la valeur pour le client
- Appliquer les principes directeurs ITIL à une situation de production
- Situer les activités d'une organisation informatique dans la chaîne de valeur des services
- Décrire les pratiques de gestion des incidents des demandes et des changements
- Identifier les indicateurs pertinents pour piloter un service
- Préparer le passage de l'examen de certification Foundation

03 Programme détaillé

M1 Service valeur et vocabulaire

- Parler le même langage entre informatique et métier
- Définir un service et ses utilisateurs
- Distinguer utilité et garantie dans la valeur rendue
- Clarifier les rôles de fournisseur et de consommateur de service
- Situer les notions de résultat de coût et de risque
- Cartographier les services rendus par une direction informatique
- Atelier : Chaque participant décrit un service de son organisation en séparant ce qu'il permet de faire et ce qu'il garantit.

M2 Principes directeurs et gouvernance

- Des repères de décision plus utiles que des procédures
- Partir de la valeur attendue plutôt que de la solution
- Progresser par itérations avec des retours réguliers
- Rendre le travail visible et limiter l'en-cours
- Simplifier avant d'automatiser
- Articuler gouvernance pilotage et amélioration continue
- Cas pratique : Analyse d'une décision informatique contestée à la lumière des principes directeurs pour reformuler l'arbitrage.

M3 Chaîne de valeur des services

- Suivre le trajet d'une demande jusqu'au service rendu
- Situer les activités depuis la demande métier jusqu'à la livraison
- Articuler conception transition et exploitation
- Identifier les flux de valeur récurrents d'une organisation
- Repérer les ruptures et les reprises de travail
- Adapter le parcours selon le type de demande
- Atelier : Tracé du flux complet d'une demande courante avec repérage des points d'attente et des allers-retours.

M4 Pratiques de gestion des services

- Traiter incidents demandes changements et problèmes sans les confondre
- Séparer la gestion des incidents de la gestion des demandes
- Structurer l'escalade et la communication en cas d'interruption
- Évaluer et autoriser les changements selon leur risque
- Conduire l'analyse des problèmes récurrents
- Organiser le catalogue et les niveaux de service attendus
- Mise en situation : Traitement d'une interruption majeure depuis la qualification jusqu'à la recherche de cause après rétablissement.

M5 Amélioration continue et préparation à l'examen

- Ancrer la démarche puis valider ses acquis
- Construire des indicateurs qui traduisent la valeur rendue
- Conduire une revue de service avec le métier
- Prioriser les actions d'amélioration et les suivre
- Réviser le vocabulaire attendu à l'examen
- S'entraîner sur des questions au format de la certification
- Cas pratique : Série de questions blanches corrigée en séance puis rédaction du plan d'adoption sur un service choisi.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES Présentiel ou à distance	**LIEU / FORMAT** Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle
MÉTHODES MOBILISÉES • Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.	**ENCADREMENT** Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 2 250 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr